



# Besserer Kundenservice und effizientere Prozesse durch NetIQ Identity Manager

## Über das Informationstechnikzentrum Bund



Das Informationstechnikzentrum Bund hat am 01. Januar 2016 seine Arbeit aufgenommen. Die Bundesregierung geht damit einen weiteren Schritt, die IT-Kompetenzen weiter zu bündeln und querschnittliche IT-Dienstleistungen für alle Ressorts anzubieten. Mit 2.400 Beschäftigten an 12 Standorten sollen die internen Prozesse und Strukturen abgeglichen und weiter optimiert werden. Das ITZBund betreibt seitdem das Identity Management System für das Statistische Bundesamt.

Das Statistische Bundesamt ist der wichtigste Produzent und Anbieter von Statistik in Deutschland. Die rund 2.700 Mitarbeiter erheben, sammeln und bereiten Daten auf, stellen die produzierten amtlichen Statistiken her und analysieren diese. Die Informationen müssen objektiv, unabhängig und qualitativ hochwertig bereitgestellt und verbreitet werden. Alle Bürger und Institutionen haben Zugang zu den Statistiken.

## Die Herausforderungen: besserer Kundenservice, effizientere IT-Prozesse, Qualitätssteigerung und moderne Sicherheitsstandards

Der Prozess zur Erstellung amtlicher Statistiken ist sehr IT-getrieben, bei dem eine Vielzahl an Anwendungen und Systemen beteiligt sind. Das Statistische Bundesamt wollte die internen IT-Prozesse qualitativ steigern und effizienter gestalten. So war es für die IT immer sehr aufwendig, z. B. intern neue Benutzer in den Systemen anzulegen. Denn jedes einzelne Benutzerkonto pro System verlangte eine manuelle Anlage – und gab es Namens- oder Rollenänderungen oder schied eine Mitarbeiterin/ein Mitarbeiter aus, war eine erneute manuelle Pflege notwendig. Ein mühsames Unterfangen – bei einer Vielzahl wichtiger Systeme unternehmensweit.

Jede Änderung kostete Zeit, und neue Mitarbeiter/innen mussten oft tagelang warten, um auf bestimmte Daten und Systeme zugreifen zu können. Deaktivierte Konten dagegen blieben oft noch lange in den IT-Systemen und erhöhten so das Sicherheitsrisiko. Ebenso wurde die Benutzerverwaltung technisch und prozessual optimiert, nachdem bereits

### Dirk Hochberger Referent, Informationstechnikzentrum Bund

„Die Zusammenarbeit mit den Beratern von G+H Systems klappte einwandfrei. Wir konnten von deren Erfahrung mit vorherigen NetIQ Identity Manager-Projekten profitieren und die Lösung gemeinsam in kleinen Schritten entwickeln.“

vorher datenschutz- und sicherheitsrelevante Fragen geklärt wurden. Natürlich spielte auch, neben den IT-Prozessen, die Benutzerfreundlichkeit für die Anwender eine große Rolle. Die Zeiten, in denen sich Mitarbeiter/innen mühselig in jedem einzelnen System authentisieren, viele Passwörter merken und diese an verschiedenen Stellen eingeben mussten, sollten endgültig vorbei sein.

Das Statistische Bundesamt suchte Lösungen für folgende **Herausforderungen**:

- **Verbesserung der Datenqualität und Effizienz der internen IT-Prozesse**

- **Optimierung und Beschleunigung der IT-Verwaltungsaufgaben im Umgang mit Benutzerkonten**

- **Erhöhung der Sicherheit in der Benutzerverwaltung und den Systemen**

- **Arbeitserleichterung und Steigerung der Benutzerfreundlichkeit für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**

Diese und weitere Anforderungen sind nun erfüllt: Die Lösung war die Einführung des NetIQ Identity Managers und Secure Logins mithilfe der G+H Systems.

## Die Lösung: NetIQ Identity Manager und Secure Login (SSO)

„Wir erkannten, dass wir eine Lösung brauchten, die die Integration verschiedener Systeme ermöglichte: unser Personalsystem, Microsoft Active Directory, Microsoft Exchange, NetIQ eDirectory und mehrere andere“, erklärt Dirk Hochberger, Referent des ITZBund.

NetIQ überzeugte das Statistische Bundesamt durch die konfigurationsfreie Integration des Identity-Management-Systems in die Mehrzahl der Systeme des Statistischen Bundesamtes. Darüber hinaus verfügt NetIQ über ein leistungsfähiges Designer-Toolset zum Erstellen und Bearbeiten von Workflows für die Benutzerverwaltung.

Dabei dient NetIQ eDirectory als Metaverzeichnis für alle Benutzer und ist über den NetIQ Identity Manager nun mit allen anderen Systemen verbunden. Sowohl eine Identitätsmanagement-Infrastruktur als auch ein intelligentes Workflow-System sind in der umfassenden Identity-Management-Lösung enthalten. Von der Personalabteilung über die Genehmigungsabläufe bis hin zum vollautomatischen Benutzer-Provisioning in den IT-Systemen sind die Prozesse nun komplett optimiert.

Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden nun unkompliziert, schnell und übergreifend über das Personalsystem aufgenommen und an eDirectory übertragen. Das Role Based Provisioning Module des Identity Managers löst Workflows aus, die zur automatischen Erstellung von Benutzerkonten in allen relevanten Systemen führen. Auch Änderungen von Identitäten werden so durchgeführt – schnell und einfach über den Eintrag im Quellsystem wie z. B. dem Personalsystem (EPOS). Das Identity-Management-System überträgt dann automatisiert die Informationen in angeschlossene Systeme. 51 solcher Workflows wurden durch G+H entwickelt und integriert, die Prozesse standardisiert und rationalisiert.

Um die Benutzerfreundlichkeit weiter zu verbessern, wurde die Client-basierte Single-Sign-On-Lösung (SSO), NetIQ Secure Login, in das Lösungspaket mit aufgenommen. Benutzer melden sich nun im eDirectory an und erhalten damit gleichzeitig Zugriff auf mehr als 50 für sie relevante Anwendungen. „Die Einführung von SSO war eine spürbare Arbeitserleichterung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unseres Hauses“ berichtet Dirk Hochberger. Die Verwaltung der Single-Sign-On Credentials des NetIQ Secure Logins erfolgt über verschlüsselte Attribute innerhalb des eDirectorys. Das heißt, der NetIQ Secure Login Client fängt die Authentisierungsanforderungen ab und trägt die im eDirectory gespeicherten Anmelde-Credentials transparent für den Nutzer ein. Die Anmeldung an den Systemen wird somit einfacher und sicherer, da der User nur noch ein komplexes Passwort benötigt, das Zugriff auf die angeschlossenen Systeme zulässt.

### Dirk Hochberger

„Die Einführung von SSO war eine spürbare Arbeitserleichterung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unseres Hauses.“

## SSO und G+H: schnell, zuverlässig und kompetent

Die Projektleitung und Implementierung lag in den Händen der G+H Systems und des Statistischen Bundesamtes, das das Identity Management System als Vorprojekt eingeführt hat. G+H lieferte das Produkt- und Beratungs-Know-how, während das Projektteam vom Statistischen Bundesamt für die Infrastruktur zuständig war. Betrieben wird das System nun seit 01. Januar 2016 durch das ITZBund. „Die Zusammenarbeit mit den Beratern von

G+H Systems klappte einwandfrei“, erzählt Dirk Hochberger und ergänzt: „Wir konnten von deren Erfahrung mit vorherigen NetIQ Identity Manager-Projekten profitieren und die Lösung gemeinsam in kleinen Schritten entwickeln. In enger Abstimmung war es möglich, die jeweiligen Einzelaufgaben sehr konzentriert und agil umzusetzen, ohne das Gesamtziel aus den Augen zu verlieren.“

### Das Resultat:

Es wurde genau das erreicht und umgesetzt, was sich die Projektgruppe im Statistischen Bundesamt gewünscht hatte. Das IT-Team schaffte mithilfe des NetIQ Identity Managers und Secure Logins eine Beschleunigung relevanter Prozesse der IT-Verwaltungsaufgaben. Eine Vereinfachung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter war es, sich nur noch wenige Passwörter zu merken. Dirk Hochberger ist hochzufrieden mit dem Ergebnis:

„Wir verzeichnen bereits bedeutende Produktivitätssteigerungen im Bereich der Datenpflege der betreffenden Anwendungen und in den Verzeichnissen. Wir können die Lösung von NetIQ und G+H Systems empfehlen.“ Das ITZBund wird die G+H auch in Zukunft als kompetenten Dienstleister im Bereich Identity und Access Management beauftragen.

Erfahren Sie mehr zu  **g+h systems**

[www.guh-systems.de](http://www.guh-systems.de)



[info@guh-systems.de](mailto:info@guh-systems.de)